

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ – ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, 2026 ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਜਨਤਾ ਦੇ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਬਦਲਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਸੁਚਾਰੂ, ਕੁਸ਼ਲ ਅਤੇ ਗਾਹਕ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ RBI ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ 2026 ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਹੈ।

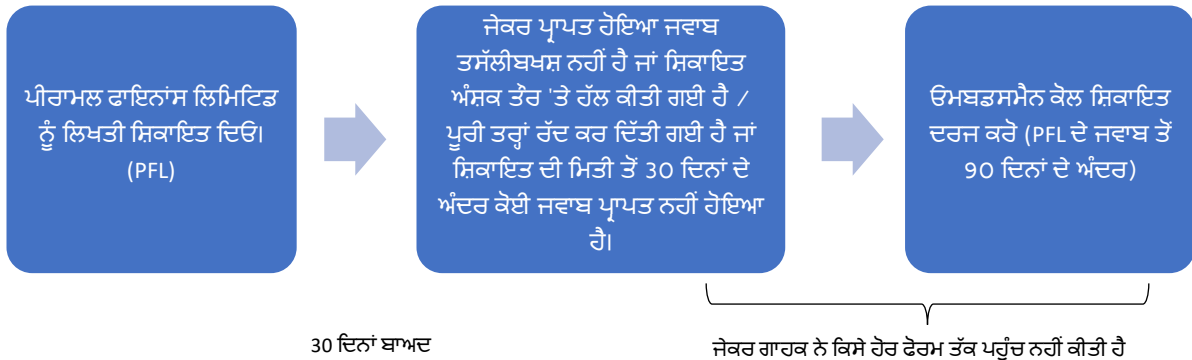
ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਆਧਾਰ:

ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਦੇ ਵਾਪਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ:

- ਕੋਈ ਕੰਮ ਜਾਂ ਅਣਗਹਿਲੀ ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਕਮੀ ਜਾਂ ਅਪੂਰਨਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ਜੇ ਪੀਰਾਮਲ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ (PFL) ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਹਰਜਾਨਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ PFL ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ / ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ; ਜਾਂ
- PFL ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਜਵਾਬ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲਈ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟਜਨਕ ਹੈ; ਜਾਂ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ PFL ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ (ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ RBI ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, 2026 ਦੇ ਪੈਰਾ 10 ਦੇ ਅਧੀਨ ਦਰਸਾਈਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੀ ਹੋਵੇ)।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿੱਥੇ ਅਤੇ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ

- ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ PFL ਕੋਲ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਨਲਾਈਨ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ: <https://cms.rbi.org.in/>
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਇਸ ਈਮੇਲ 'ਤੇ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ : crpc@rbi.org.in
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵੀ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਅਤੇ ਹੱਥੀ ਪਹੁੰਚਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਜੋ ਕਿ RBI ਦੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ। ਪਤਾ - ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017



RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਫ਼ੈਸਲਾ

- ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੱਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ, RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਫ਼ੈਸਲਾ ਪਾਰਿਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:
 - (a) ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੇਸ਼ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ; ਜਾਂ
 - (b) RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਮਾਮਲਾ ਹੱਲ ਨਾ ਹੋਣ 'ਤੇ।
- ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ PFL ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਫ਼ੈਸਲੇ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ PFL ਨੂੰ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।
- PFL ਅਜਿਹੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਫ਼ੈਸਲੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਇਸਦੀ ਪਾਲਣਾ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਪੈਰਾ 17 ਦੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰੇਗਾ।

ਕੀ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ?

ਹਾਂ, ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਨਿਰਣਾ ਜਾਂ ਫ਼ੈਸਲਾ ਅਪੀਲਯੋਗ ਹੈ। ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਨਿਰਣਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੱਦ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਅਪੀਲ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਦਾ ਇੰਚਾਰਜ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਨੋਟ:

- ਓਮਬਡਸਮੈਨ/ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਇਹ ਇੱਕ ਬਦਲਵਾਂ ਵਿਵਾਦ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ ਹੈ।

- ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ਮੰਚ/ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਜਾਣ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਉਹ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕੇਗਾ।
- ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ, ਇੱਥੇ ਜਾਓ: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf
- ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

(PFL ਦਾ ਅਰਥ ਪੀਰਾਮਲ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ ਹੈ)